Příloha č. 1   
Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky:

**Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a ovládané obchodní společnosti – mobilní hlasové služby a související služby a dodávky**

Technické podmínky veřejné zakázky formulované a stanovené v souladu s ustanovením § 89 a násl. zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jako „zákon“).

Obsah

[1. Požadavky na služby 3](#_Toc37759382)

[1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran 3](#_Toc37759383)

[1.1.1 Hlasové služby 3](#_Toc37759384)

[1.1.2 Textové služby a multimediální služby 3](#_Toc37759385)

[1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb 3](#_Toc37759386)

[1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách 4](#_Toc37759387)

[1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS) 4](#_Toc37759388)

[1.3 Podrobný elektronický účet 5](#_Toc37759389)

[1.4 SIM karty 5](#_Toc37759390)

[1.5 Přenositelnost čísel 6](#_Toc37759391)

[1.6 Péče o zákazníka 6](#_Toc37759392)

[1.7 Požadavek na pokrytí signálem v budovách 6](#_Toc37759393)

# Požadavky na služby

## Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

### Hlasové služby

Zákazník požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

* odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
* odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming),
* přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky,
* zákazník požaduje prioritizaci volání v síti poskytovatele pro vybraných 80 čísel na základě schválení MV - GŘ HZS ČR.

### Textové služby a multimediální služby

Zákazník požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

* možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí,
* možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí,
* možnost přijímat SMS a MMS ze zahraničních mobilních sítí,
* možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS a MMS roaming).

### Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

Zákazník požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

* měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Zákazník bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu,
* měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).

Způsob účtování hovorů je definován tarifikací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách.

### Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách

Zákazník požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. mobilní data, FUP 400 MB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/ 5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 400 MB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
2. mobilní data, FUP 4 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/ 5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 4 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
3. mobilní data FUP 20 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/ 5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 20 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
4. mobilní data FUP 50 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G)/ 5G datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 50 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU).**

Zákazník požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního nebo automatického navýšení FUP za smluvních cenových podmínek.

Zákazník požaduje upozornění uživatele SMSkou o vyčerpání větší části datového tarifu (např. 70%-85% FUP) a následně po vyčerpání 100% datového tarifu (FUP). Toto upozornění nebude zpoplatněno.

Zadavatel požaduje upozornění uživatele SMSkou o vyčerpání 100% datového limitu v zemích EU stanovený PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286. Toto upozornění musí poskytovatel provést pokud bude účtovat překročení datového limitu čerpání dat v zóně EU v rámci konkrétní objemové jednotky limitem stanoveným PROVÁDĚCÍM NAŘÍZENÍM KOMISE (EU) 2016/2286 a bude účtovat za data spotřebovaná v zóně EU nad rámec tohoto limitu příplatek. Toto upozornění nebude zpoplatněno.

## Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů zákazníků zapojených do rámcové dohody s tím, že VPS splní následující požadavky:

* VPS umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. black list / white list),
* umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zákazníkem definovaných částí VPS na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPS je následující:

* veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem v rámci měsíčních tarifů (viz 1.1.3) a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

## Podrobný elektronický účet

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zákazník požaduje, aby služba poskytovala:

* elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
* souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
* podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zákazník tyto další požadavky:

* připojení zabezpečeným typem komunikace,
* přidělování přístupových práv a definici roli uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníků,
* možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro centrálního zadavatele a jednotlivé zákazníky,
* možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
* služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory),
* uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 3 měsíců,
* archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

## SIM karty

* SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění,
* blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
* výměna SIM karet a zajištěni dodaní a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna,
* k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, volání na 90x, DMS, prémium SMS) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna,
* jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

## Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude zákazník požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Dodavatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

## Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu smlouvy.

Systém péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby. Minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00,

konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),

definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk), zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).

## Požadavek na pokrytí signálem v budovách

Zákazník požaduje zajištění plného pokrytí signálem vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotné poskytování všech předmětných služeb. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že konstrukce budov není pro šíření signálu optimální a zavazuje se zajistit plnohodnotné pokrytí pracovníků zákazníka signálem na jejich pracovištích.

Jedná se o lokality:

1. Galerie výtvarného umění v Náchodě, Smiřických 272, 547 01 Náchod
2. RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové